|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CHECKLISTORIENTATIVOPARAELABORAÇÃODACARTADESERVIÇOS**  **(DECRETO25.439/2023)**  **SECRETARIA**: Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano  **ASSUNTO**:Certidão de Zoneamento Simplificada para Regularização de Luz e Água Potável  **TÍTULO(NOME)DOSERVIÇO**:Certidão de Zoneamento Simplificada para Regularização de Luz e Água Potável  Código:5090 | | | | | Responsável pelopreenchimento:  Bruna Zimermann  Data da últimaatualização:  29.10.2023  Revisado por:  Maiara Abreu 17.11.2023  (Atualizar anualmente)  **Rev. 00** | |
| **TÍTULO** | | **COMPLETEAQUI** | | **DESCRIÇÃO** | | |
| **1.Categorias:** | | I-Público-alvo: II-Tipo de Cliente: (x)Cidadão ()Interno  (x)PessoaJurídica (x) Externo()Servidor  ()Turista | | **Classificação**doserviçoemcategorias, comofunçãogovernamental,público-alvo,regiãogeográficaetc. | | |
| **2.Oqueé:** | | Trata-se de informações sobre o zoneamento de um determinado imóvel para fins de ligação de energia elétrica e água portável. | | Informaçõesclaraseprecisassobreoserviçoprestado | | |
| **2.1Legislação**: | | **Lei Municipal:**  [nº 11050/2023](https://leismunicipais.com.br/a/sc/a/ararangua/decreto/2023/1105/11050/decreto-n-11050-2023-visa-anulacao-e-suplementacao-de-dotacoes-no-orcamento-do-municipio?q=Conselho+Municipal+do+Idoso). | | Elementosprevistosem **regramentos** próprios,em **normas** técnicas específicas e na **legislação**vigente,comcitaçãodessasnormaselegislação | | |
| **3.Comosolicitar:** | | On-line no portal de serviços do site oficial da Prefeitura de Florianópolis.  <https://www.pmf.sc.gov.br/servicos/index.php?pagina=servpagina&id=5090>  Caso o sistema esteja indisponível para o usuário, buscar preferencialmente a unidade do Pró-Cidadão da sua região. | | **Formas**deprestaçãodosserviçosede**comunicação**comosolicitante:portelefone,email,sistema,whatsappetc. | | |
| **3.1Locaisecanaisdeprestação:** | | - On-line no portal de serviços do site oficial da Prefeitura de Florianópolis ou presencialmente na unidade do Pró-Cidadão da sua região. | | **Locais** da prestação do serviço, físicos e virtuais.Ex.: nome do Sistema, portal ou página, nome doSetorouáreaetc. | | |
| **3.2Requisitos:** | | -**Pessoa Jurídica**: Cópia do contrato social que autorize o responsável legal a representar a empresa ou procuração; **- Pessoa Física**: certificação da identidade ou procuração;  - Cópia da procuração, no caso de representante legal;   * - Documento de propriedade (Contrato de compra e venda ou matrícula do imóvel emitida até 30 dias); * - Espelho de IPTU do imóvel; * - Fotos do imóvel ou dos imóveis, ao que se querer a ligação de energia elétrica;   **Documentos para download:**  Declaração de Autenticidade  (<https://www.pmf.sc.gov.br/servicos/index.php?pagina=servdoc&doc=6643>) | | **Requisitos**, **quem pode** utilizar o serviço,  **documentos**edemaisinformaçõesnecessáriasparaacessaroserviço | | |
| **3.3Custos:** | | Taxa de expediente (Sem taxa de expediente, cobrança não pode ser realizada quando tratar-se de certidão.) | | **Taxas,Custos**e demais informaçõesnecessáriasparaobteroserviço | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4.Etapaseprazos:** | * + - **Etapa 1** – Preenchimento do requerimento digital e envio da documentação no sistema da prefeitura.     - **Etapa 2**: Análise e tratamento pelas áreas técnicas da Prefeitura. Se necessário, será feito contato com o solicitante/requerente para complemento de informações.     - **Etapa 3**: Receber o resultado do requerimento. | Principais**etapas**paraoprocessamentodoserviço: Etapas, presentes e futuras, esperadasparaarealizaçãodoserviço, e estimativas de**prazosdecadaetapa** | | | | | |
| **4.1Prazototal:** | Prazo estimado em aproximadamente 60 dias úteis. | Previsãodo**prazomáximo**paraaprestaçãototaldoserviço | | | | | |
| **5.Atendimento:** |  | **Tratamento**aserdispensadoaosusuáriosquandodoatendimento,eprocedimentosparaquandoo***software***seencontrar**indisponível**; | | | | | |
| **5.1 Tempo de espera estimado(atendimentopresencial,filaonline):** | Para solicitações on-line no portal de serviços da Prefeitura não há tempo de espera em fila.  Em caso de atendimento presencial nas unidades do Pró-Cidadão, o serviço será prestado por agendamento prévio ou ordem de chegada. | **Tempodeespera**estimadoparaoatendimento | | | | | |
| **5.2Faleconosco:** | Em caso de dúvidas, favor entrar em contato com Gerência de Licenciamento e Parcelamento do solo  E-mail: licenciamento.smdu@pmf.sc.gov.br  Telefone: 48 3251-4968 | Mecanismosde**comunicação**específicos comos usuários do serviço, se houver (telefone, email,whatsappetc.) | | | | | |
| **5.3Atendimentoprioritárioa:** | Conforme [Lei Federal nº 10.048/2000](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10048.htm) e alterações posteriores, para atendimento presencial nas unidades da Prefeitura, têm direito a atendimento prioritário:   - pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;  - idosos com idade igual ou superior a 60 anos;  - gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo;  - obesos;  - pessoas com transtorno do espectro autista;  - doadores de sangue.  Além disso, conforme Lei Federal nº [12.008/2009](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/l12008.htm), terão prioridade de tramitação processual, os procedimentos administrativos em que figure como parte ou interessado\*:  - idoso com idade igual ou superior a 60 anos;  - portador de doença grave, nos termos da Lei;  - pessoa com deficiência, física ou mental;  \*A pessoa interessada na obtenção do benefício deverá requerê-lo à autoridade administrativa competente, juntando prova de sua condição. | Usuáriosqueatendimento | farão | jus | à | **prioridade** | no |
| **6.Decisãoerecurso:** |  | as**autoridades**competentesparaadecisão,sedependerdeaprovaçãoetc. | | | | | |
| **6.1Instânciarecursal,prazosecanais,sehouver:** | (sehouver) | o**sistemarecursal**disponível,seforocaso | | | | | |
| **6.2Regrasdeaprovaçãotácita(sehouver):** | (sehouver) | Prazoeregrasparaefeitosda**aprovaçãotácita,**  sehouver | | | | | |
| **OUTROS** | (DADOSDOSISTEMA) |  | | | | | |
| **7.Consultarprocessoemandamento:** | (NÃOPREENCHER.  Seráalimentadocomlinksdosistema) | Mecanismospara**consultaeacompanhamento**,  pelosusuários,dasetapascumpridasependentes | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **8.Estatísticas:** | (NÃOPREENCHER.  serãoconstruídascomdadosemédiasaolongodouso) | **Tempo médio de tramitação de**  **pedidos semelhantes** até a decisão, e demaisestatísticassobreoserviço(conformecritériosde  mensuração) |

CHECK LIST 26 ITENS:

Itens excluídos/agrupados:

|  |
| --- |
| Etapas e prazos |
| **Descriçãoresumida**e/oua**representaçãográfica simplificada do fluxo** de tramitação doprocessoadministrativoaplicávelaoserviço,incluindo:  asfases |
| osprazos |

Itens a constar da Página da Carta, não por serviço:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Compromissosprestação | e**padrões** | de**eficiência** | na |
| Compromissosepadrõesde**resolutividade**naprestação | | | |
| Compromissosatendimento | e padrões | de **qualidade** | no |
| Compromissosatendimento | epadrões | de**satisfação** | no |
| Mecanismosde**comunicação**comosusuários | | | |
| Canal (link) por meio do qual o usuário poderá**avaliar** anonimamente o **serviço** ao final de cadaatendimento,  OUinformação de que irá recebê-lo para  preencherdepoisdaprestaçãodoserviço | | | |
| Procedimentos para atendimento quandoo***software***seencontrar**indisponível**; | | | |